

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu sarana kesehatan yang berfungsi meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia nomor 44 Tahun 2009, rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Seiring berjalannya waktu, bisnis rumah sakit semakin berkembang dan membuat masyarakat memiliki pertimbangan tersendiri dalam memilih rumah sakit tempat mereka berobat. Pelayanan yang memuaskan pun semakin menjadi pertimbangan bagi masyarakat dalam memilih.

Di Sumatera Barat sendiri, Semen Padang Hospital hadir sebagai rumah sakit umum pertama yang menyediakan pelayanan dengan motto “*Serving by Heart*” (melayani dengan hati). Semen Padang Hospital dikelola menggunakan manajemen rumah sakit yang modern dan jam operasional yang lebih panjang, yaitu mulai dari jam 08.00-21.00 WIB setiap harinya. Berdasarkan pernyataan Direktur PT Semen Padang saat peresmian Semen Padang Hospital, Semen Padang Hospital didukung oleh dokter ahli yang terseleksi dan berpengalaman, serta dengan staf medik yang selalu santun dan bersemangat. Selain itu, Semen Padang Hospital juga mempunyai slogan ‘*Yes, We Care*’ yang membuat SPH pantas menjadi rumah sakit unggulan (www.semenpadang.co.id, 5 Juli 2013).

Ketika memasuki pintu gerbang Semen Padang Hospital akan dijumpai fasilitas yang berbeda dengan kebanyakan rumah sakit lainnya seperti *coffee shop*, *mini market*, bank, toko buah dan toko roti. Seperti dikutip dalam situs web

www.bumn.go.id (30 Oktober 2013), rumah sakit Semen Padang Hospital ini pantas disebut rumah sakit bercita rasa *mall*.

Melalui kehadiran Semen Padang Hospital dengan fasilitas lengkap dan layanan prima diharapkan bisa memenuhi layanan yang dibutuhkan masyarakat. Menurut Gubernur Irwan Prayitno (www.semenpadang.co.id, 5 Juli 2013), terdapat sekitar 8000 masyarakat Sumbar yang memilih berobat ke Singapura dan Malaysia. Oleh karena itu, kehadiran Semen Padang Hospital diharapkan dapat menyelamatkan devisa negara dengan mengurangi warga Sumatera Barat berobat ke luar negeri, seperti ke Malaysia dan Singapura.

Semen Padang Hospital berawal dari sebuah klinik yang berdiri sejak tahun 1970. Klinik tersebut adalah klinik kesehatan PT Semen Padang dan kemudian berubah menjadi Unit Biro Kesehatan. Pada tahun 1997, Unit Biro Kesehatan tersebut berkembang menjadi Rumah Sakit Semen Padang. Manajemen terus melakukan pengembangan dengan melakukan perubahan Badan Hukum Yayasan Rumah Sakit Semen Padang menjadi Yayasan Semen Padang pada tahun 2009. Untuk meningkatkan pelayanan kesehatan masyarakat Kota Padang, pada tahun 2009 pembangunan Semen Padang Hospital di Jalan Raya By Pass pun dimulai. Lalu pada Maret 2013 dilakukanlah *soft opening* Semen Padang Hospital dan *grand opening* pada bulan Juli 2013.

Saat ini Semen Padang Hospital masih merupakan rumah sakit dengan klasifikasi tipe C. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia nomor 56 Tahun 2014 tentang klasifikasi dan perizinan rumah sakit, rumah sakit tipe C adalah rumah sakit yang mempunyai fasilitas dan kemampuan pelayanan medis sekurang-kurangnya empat pelayanan medik spesialis dasar dan empat

pelayanan spesialis penunjang medik serta mempunyai kapasitas tempat tidur minimal 100 buah. Saat ini Semen Padang Hospital sudah memiliki 156 tempat tidur. Manajemen Semen Padang Hospital mempunyai target untuk meningkatkan kelas rumah sakitnya menjadi tipe B pada tahun 2019.

Semen Padang Hospital mempunyai visi menjadi rumah sakit umum terbaik di Sumatera. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer Semen Padang Hospital, semenjak dari *soft opening* pada 2013 tersebut sampai dengan saat ini, untuk mencapai ke visi tersebut SPH telah menunjukkan hasil yang memuaskan. Walaupun belum tercapai sepenuhnya tetapi sudah mengarah ke harapan yang baik tersebut. Hal ini dibuktikan dengan tingkat hunian bor (tingkat penuh hunian) sekarang yang mencapai 60-65 %. Artinya 100 dari 156 tempat tidur sudah mulai terisi, yaitu 2/3nya.

Berbicara mengenai rumah sakit, perawat merupakan salah satu profesi di rumah sakit yang berperan penting dalam penyelenggaraan upaya menjaga mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit (Aditama, 2007: 77). Menurut Widyawati (2012), keperawatan merupakan upaya pemberian pelayanan yang bersifat *humanistic* dan profesional, *holistic* berdasarkan ilmu dan kiat, standar pelayanan dengan berpegang teguh kepada kode etik yang melandasi perawat profesional secara mandiri ataupun melalui upaya kolaborasi.

Dalam melaksanakan pekerjaannya dalam pemberian pelayanan kesehatan, perawat merupakan profesi yang memiliki waktu kontak paling lama dengan pasien dan keluarganya. Hal serupa juga disampaikan oleh Direktur Jenderal Bina Upaya Kesehatan Kementerian Kesehatan bahwa perawat di Indonesia jumlahnya paling banyak bila dibandingkan dengan tenaga kesehatan lainnya, sehingga

perannya menjadi penentu dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan baik di Puskesmas maupun di rumah sakit (Departemen Kesehatan, 2011). Berdasarkan hal tersebut, dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan yang dilaksanakan perawat memiliki peran yang strategis dalam merepresentasikan mutu pelayanan dari suatu rumah sakit.

Menurut Spector (2012), karyawan yang puas akan menampilkan performa yang lebih baik dalam pekerjaannya. Sejalan dengan pendapat tersebut, menurut Crose (dalam Argapati, Andi Kinarkas, A. Indahwaty Sidin & Noer Bahry Noor, 2014), perawat yang merasa puas dalam pekerjaannya akan memberikan pelayanan lebih baik dan bermutu kepada pasien rumah sakit sehingga kepuasan pasien dan keluarga pasien juga terpenuhi, yang pada akhirnya akan meningkatkan citra dan pendapatan rumah sakit.

Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Menurut Marlioni (2015), kepuasan kerja merupakan sikap yang positif dari tenaga kerja yang meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai penting pekerjaan.

Dilihat dari teori kepuasan kerja menurut Spector (2012), kepuasan kerja merupakan variabel sikap yang merefleksikan bagaimana orang-orang merasakan tentang pekerjaan mereka secara global (menyeluruh) maupun berbagai aspek dari pekerjaan. Pendekatan aspek lebih memberikan gambaran yang lebih mengenai kepuasan kerja seseorang dibandingkan pendekatan global. Terdapat sembilan aspek pekerjaan dalam *Job Satisfaction Survey* (Spector, 1997), diantaranya perasaan senang atau nyaman dalam melakukan pekerjaan, puas dengan

kesempatan naik jabatan, menyukai perlakuan atasan, puas terhadap gaji, puas terhadap tunjangan di luar gaji, puas dengan kondisi perusahaan, puas dengan interaksi dengan sesama rekan kerja, bangga dalam melaksanakan pekerjaannya, dan puas dengan komunikasi dalam perusahaan.

Peneliti melakukan wawancara mengenai kepuasan kerja perawat Semen Padang Hospital melalui sembilan aspek yang dikemukakan Spector. Berdasarkan hasil wawancara dengan enam orang perawat Semen Padang Hospital, keenam perawat merasa senang dalam melakukan pekerjaan (aspek jenis kerja). Keenam perawat juga merasa puas dengan kesempatan naik jabatan, menyukai perlakuan atasan, puas terhadap tunjangan di luar gaji, puas dengan kondisi perusahaan, puas dengan interaksi dengan sesama rekan kerja, bangga dalam melaksanakan pekerjaannya dan puas dengan komunikasi dalam perusahaan. Namun terdapat tiga orang perawat yang merasa belum puas dalam hal *reward* (penghargaan) yang diberikan perusahaan terhadap karyawan yang berprestasi. Saat sekarang, belum terdapat *reward* bagi karyawan yang berprestasi. Padahal menurut mereka dengan adanya *reward* bagi karyawan berprestasi akan lebih memacu semangat mereka untuk bekerja lebih baik. Selain itu, satu dari enam orang perawat merasa belum puas dengan gaji yang diberikan perusahaan. Dari hasil wawancara peneliti terhadap keenam perawat diatas, dapat terlihat bahwa perawat memiliki kepuasan kerja yang tinggi, walaupun masih terdapat beberapa ketidakpuasan terutama pada *reward* dan gaji.

Selanjutnya, pegawai-pegawai yang kurang puas dengan pekerjaannya cenderung memiliki tingkat ketidakhadiran (absensi) yang tinggi. Penelitian dari Johns 1997 (dalam Landy, 2013: 361) menemukan bahwa karyawan yang puas

cenderung tidak sering absen dalam bekerja. Selain itu, juga terdapat penelitian dari Kozlowsky, Sagie, Krausz dan Singer (dalam Landy 2013: 361) yang menemukan bahwa karyawan yang puas akan cenderung tidak terlambat untuk datang bekerja. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut diatas, peneliti meminta data absensi dan keterlambatan perawat Semen Padang Hospital dari bulan September 2015 hingga Desember 2015.

Tabel 1.1 Rekap Absensi dan Keterlambatan Perawat di Semen Padang Hospital

| Bulan | Tidak Hadir | Terlambat |
|----------------|-------------|-----------|
| September 2015 | 8 orang | 24 orang |
| Oktober 2015 | 11 orang | 31 orang |
| November 2015 | 11 orang | 37 orang |
| Desember 2015 | 14 orang | 26 orang |

Sumber: Bagian Sumber Daya Manusia Semen Padang Hospital

Data tersebut menunjukkan bahwa Semen Padang Hospital memiliki tingkat keterlambatan perawat berkisar antara 14%-21% setiap bulannya. Dari data tersebut, peneliti berasumsi bahwa adanya indikasi ketidakpuasan kerja perawat di Semen Padang Hospital.

Selain itu, Spector (2012) juga mengatakan bahwa karyawan yang puas dalam bekerja akan memiliki tingkat *turnover* yang lebih rendah daripada karyawan yang tidak puas. Sejalan dengan hal itu, penelitian dari Andini (2006) mengenai analisis pengaruh kepuasan gaji, kepuasan kerja, komitmen organisasional terhadap *turnover intention* juga mendapatkan bahwa perawat yang puas dengan pekerjaannya akan berpengaruh *negative* terhadap *turnover intentions* (keinginan untuk pindah kerja). Rendahnya keinginan untuk pindah kerja ini akan berakibat pada rendahnya keinginan perawat untuk meninggalkan organisasi. Hal ini akan berdampak positif terhadap rumah sakit, karena akan menekan biaya perputaran

tenaga kerja untuk menarik dan melatih perawat pengganti. Davis dalam Mangkunegara (2013) juga menyatakan bahwa kepuasan kerja yang lebih tinggi akan berdampak pada *turnover* pegawai yang rendah

Berdasarkan kuatnya hubungan *turnover* dan dampaknya terhadap kepuasan kerja, peneliti meminta data *turnover* perawat Semen Padang Hospital ke bagian SDM Semen Padang Hospital. Dari data tersebut, dapat dilihat adanya peningkatan jumlah perawat yang keluar dari tahun 2013 sampai tahun 2016.

Tabel 1.2 Rekap *Turnover* Perawat di Semen Padang Hospital

| Tahun | Jumlah Perawat Mengundurkan Diri |
|-------|----------------------------------|
| 2013 | - |
| 2014 | - |
| 2015 | 2 orang |
| 2016 | 12 orang |

Sumber: Bagian Sumber Daya Manusia Semen Padang Hospital

Jika dilihat dari hasil data di atas dan hasil wawancara peneliti dengan perawat di Semen Padang Hospital, dapat terlihat adanya indikasi ketidakpuasan kerja perawat di Semen Padang Hospital, namun dibutuhkan penelitian lebih lanjut untuk melihat hasil yang lebih relevan. Ditambah lagi, sejak didirikan hingga saat ini, Semen Padang Hospital belum pernah melakukan penelitian mengenai kepuasan kerja. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer SDM dan komunikasi personal dengan manajer keperawatan Semen Padang Hospital, mereka juga meminta untuk dilakukan penelitian tentang kepuasan kerja perawat di Semen Padang Hospital sebagai dasar mengembangkan sumber daya manusianya.

Dalam sebuah perusahaan pelayanan seperti rumah sakit, karyawan (dalam hal ini perawat) akan puas bekerja dan memberikan pelayanan terbaik ketika mereka merasa didukung oleh perusahaan untuk memberikan pelayanan terbaik itu sendiri.

Persepsi karyawan bahwa perusahaan mendukung mereka agar mereka memberikan pelayanan yang baik tentu akan membuat karyawan merasa puas dalam bekerja. Pernyataan ini didukung oleh penelitian Mahdian, Kouhdasht dan Fallahi (2013) mengenai Pengaruh *Service Climate* terhadap Kepuasan Kerja dan Kepuasan Pelanggan. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa ketika karyawan merasa dimotivasi, didorong dan didukung oleh perusahaan, maka akan menghasilkan pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan kerja karyawan, sehingga membuat mereka menjadi berkomitmen tinggi terhadap perusahaan dan memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan. Persepsi karyawan terhadap dukungan perusahaan yang berkaitan dengan terciptanya kualitas pelayanan kepada pelanggan ini disebut sebagai *service climate*.

Menurut Schneider (1998), *service climate* adalah persepsi karyawan mengenai seperangkat kebijakan, praktek dan prosedur dalam organisasi yang mendukung dan memberi penghargaan terhadap perilaku-perilaku yang menciptakan pelayanan berkualitas terhadap pelanggan. Sejalan dengan hal tersebut, menurut Lytle, Hom & Mowka, 1998 (dalam Tjiptono 2005: 103), *service climate* yang kuat terbentuk manakala para karyawan menyepakati bahwa kualitas pelayanan benar-benar difokuskan dalam organisasinya dan itu tercermin dalam perilaku manajemen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer SDM Semen Padang Hospital, budaya *service* memang sangat diusahakan agar terbangun di Semen Padang Hospital. Hal ini mencerminkan bahwa iklim pelayanan merupakan tujuan yang hendak dicapai dalam Semen Padang Hospital sebagai sebuah organisasi. Karyawan Semen Padang Hospital selalu diberikan pelatihan-pelatihan mengenai

service excellence, lalu juga mengadakan *roleplay*, serta selalu mengadakan pengawasan dari atasan. Bentuk pengawasan dari atasan diantaranya selalu diadakan penilaian mengenai kreatifitas, efektifitas dan kepatuhan karyawan yang diadakan setiap dua minggu sekali. Selain itu, dari manajemen Semen Padang Hospital sendiri setiap harinya melakukan *morning report* yang akan membahas masalah yang terjadi selama 24 jam sebelumnya. Semua program tersebut dilakukan agar *service by heart* dapat muncul dari karyawan. Hal ini sejalan dengan teori Schneider (2004: 19) mengenai *service climate* yang menyatakan bahwa apabila sebuah organisasi memiliki iklim yang kuat untuk pelayanan, akan terlihat dari kebijakan, praktik, dan prosedur yang ada mencerminkan bahwa layanan merupakan hal yang dianggap penting dalam organisasi tersebut.

Dari hasil observasi peneliti sendiri, ketika masuk ke Semen Padang Hospital, pasien disambut oleh *security* SPH dengan sapaan dan senyuman. Setelah itu, *security* akan memandu pasien untuk mengambil nomor antrian. Ketika peneliti melihat ke bagian *admission* (pendaftaran), sapaan dan senyuman juga diberikan oleh perawat di sana. Peneliti juga melihat para perawat dan karyawan mengenakan pin, “Tegur saya jika saya tidak ramah”. Berdasarkan observasi tersebut, peneliti mengasumsikan bahwa pelayanan yang ramah memang ditonjolkan oleh Semen Padang Hospital.

Selanjutnya, peneliti melihat bahwa Semen Padang Hospital menyediakan sebuah ruang makan khusus untuk karyawannya. Setelah dikonfirmasi pada karyawan Semen Padang Hospital, ruang makan tersebut memang merupakan fasilitas dari SPH dan karyawan mendapatkan jatah untuk makan di sana. Hal ini merupakan salah satu bentuk fasilitas dari perusahaan sehingga karyawan dapat

mudah untuk mencari makan ketika waktu istirahat tiba. Lalu peneliti juga melakukan observasi ke salah satu ruang poliklinik Semen Padang Hospital. Di sana tampak perawat duduk berdampingan dengan dokter yang bertugas. Perawat tampak difasilitasi dengan kursi untuk duduk di samping dokter, alat tulis, berbagai jenis kertas dan surat dan alat ukur tekanan darah tinggi. Tidak ada hal yang janggal saat observasi berlangsung, perawat tampak memiliki fasilitas yang cukup dalam memberikan pelayanan. Ketika dikonfirmasi, alat-alat untuk bekerja memang selalu disediakan dan jika kurang terdapat departemen pengadaan yang bertanggung jawab untuk *me-restock* kekurangan tersebut. Dengan adanya fasilitas ini, peneliti berasumsi bahwa manajemen Semen Padang Hospital telah mengusahakan terbentuknya *service climate* dalam perusahaan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara kepada enam orang perawat di Semen Padang Hospital yang mencakup perawat rawat jalan maupun rawat inap, didapat gambaran mereka mengenai dimensi-dimensi dari *service climate*, yaitu mengenai persepsi mereka terhadap kebijakan, perlakuan pemimpin, dan sistem yang mendukung mereka dalam melayani pasien.

Keenam perawat merasa atasan mereka sudah membantu mereka dalam melayani *pasien*. Sebagai contoh, atasan akan membantu jika mereka sedang sibuk mengerjakan suatu tugas sedangkan terdapat tugas lain yang juga harus diselesaikan. Keenam perawat juga mengatakan bahwa atasan juga memberikan *feedback* atas hasil kerja mereka. Atasan akan memberitahu kalau terdapat sesuatu yang kurang dari apa yang mereka kerjakan. Selain itu, tak jarang atasan juga memberikan motivasi dan pujian. Kondisi ini menggambarkan mengenai dimensi *service leadership practices* dalam *service climate*. Di Semen Padang Hospital,

peran atasan sudah menunjukkan dukungan terhadap peningkatan kinerja bawahannya dalam memberikan pelayanan kepada pasien.

Mengenai dukungan dari perusahaan agar pelayanan dapat terlaksana dengan cepat dan tepat, keenam perawat mengatakan bahwa Semen Padang Hospital memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) harus mereka lakukan dalam melayani pasien. Menurut mereka sejauh ini SOP yang ada sudah sepenuhnya dapat dijalankan. Selain itu, terdapat *morning report* dengan direktur Semen Padang Hospital setiap paginya. *Morning report* ini akan membahas dan mendiskusikan masalah yang terjadi untuk menemukan solusi terbaik. Dalam *service climate* kondisi ini menggambarkan dimensi *service encounter practices*. Berdasarkan penjelasan tersebut, karyawan (dalam hal ini perawat) mepersepsikan bahwa perusahaan sudah memberikan dukungan bagi mereka untuk melayani pasien dengan lebih cepat dan tepat.

Berbicara mengenai sistem pelayanan yang ada di SPH, keenam perawat mengatakan bahwa sistem pelayanan di SPH sudah berjalan dengan baik. Namun perawat memberikan saran untuk mempercepat sistem dalam penebusan obat bagi pasien rawat inap yaitu dengan metode *scanning* dan dikirim melalui internet. Dengan demikian, resep tidak harus diantarkan ke apotik, lalu kembali bekerja di unit rawat inap, lalu kembali lagi ke apotik jika obat telah bisa diambil. Persepsi perawat mengenai sistem pelayanan yang mendukung mereka dalam melayani *customer* ini disebut sebagai *service system practices*. Kondisi pada Semen Padang Hospital menunjukkan bahwa rumah sakit sudah memberikan dukungan dalam sistem pelayanan yang ada, namun terdapat usulan yang bisa memberikan perubahan yang lebih efektif.

Selanjutnya yang diperoleh dari wawancara adalah perawat di SPH selalu mendapatkan *training* mengenai *service excellence* dari perusahaan setiap minggunya. Selain *training* internal, juga terdapat *training* dari instansi lain yang diistilahkan dengan “perintah belajar”. Berbicara mengenai *reward*, dahulu di Semen Padang Hospital terdapat *reward* bagi karyawan berprestasi yang diistilahkan dengan “*The Best of the Month*”. Namun sekarang *reward* tersebut belum berjalan lagi. Perawat menyayangkan berhentinya *reward* tersebut, karena dengan adanya *reward* tersebut dapat memacu mereka untuk memberikan pelayanan lebih baik lagi.

Dari hasil wawancara tersebut diatas, dapat terlihat bahwa perawat Semen Padang Hospital telah merasakan adanya dukungan dari perusahaan agar *excellence service* dapat terwujud. Perawat merasa bahwa atasan sudah membantu mereka dalam melayani pasien, dimana hal ini menggambarkan mengenai dimensi *service leadership practices* dalam *service climate*. Selain itu, perawat merasa Semen Padang telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus mereka lakukan dalam melayani pasien dan di dalam *service climate* kondisi ini menggambarkan dimensi *service encounter practices*. Untuk dimensi *service system practices*, perawat Semen Padang Hospital merasa bahwarumah sakit sudah memberikan dukungan dalam sistem pelayanan yang ada, namun terdapat usulan yang bisa memberikan perubahan yang lebih efektif. Selanjutnya untuk dimensi *human resource management practises*, perawat merasa bahwa *training* di Semen Padang Hospital sudah baik, namun mereka berharap agar *reward The Best of The Month* dapat berjalan lagi.

Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti pengaruh antara

Service climate dengan kepuasan kerja. Salah satunya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Fitwi & Gemechu Abdissa (2016) mengenai *The Impact of Internal Service Climate on Employees' Job Satisfaction: With Reference to Commercial Bank of Ethiopia, Gedeo Zone* yang menyatakan adanya pengaruh antara *service climate* dengan kepuasan kerja, yaitu *service climate* meningkatkan kepuasan kerja (berpengaruh positif). Selain itu, penelitian dari Mahdian, Kouhdasht dan Fallahi (2013) mengenai Pengaruh *Service Climate* terhadap Kepuasan Kerja dan Kepuasan Pelanggan yang mendapatkan hasil bahwa *service climate* berpengaruh terhadap kepuasan kerja dan juga terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian-penelitian tersebut merupakan penelitian di luar Indonesia dan sejauh yang penulis ketahui belum ada penelitian sejenis di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan didukung dengan teori-teori yang ada, serta dilengkapi dengan data yang didapatkan di Semen Padang Hospital, maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh *Service Climate* terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Semen Padang Hospital”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: adakah pengaruh yang positif dari *Service Climate* terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Semen Padang Hospital?

1.3. Tujuan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji adakah pengaruh yang positif dari *Service Climate* terhadap Kepuasan Kerja Perawat di Semen Padang Hospital.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini meliputi manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya, bidang manajemen sumber daya manusia dan bidang psikologi industri dan organisasi pada khususnya. Selain itu, sebagai referensi atau titik tolak tambahan bila diadakan penelitian lebih lanjut khususnya bagi pihak lain yang ingin mempelajari mengenai *Service Climate* terhadap Kepuasan Kerja Perawat.

1.4.2. Manfaat Praktis

1) Bagi Keperawatan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi bidang keperawatan Semen Padang Hospital dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja berdasarkan aspek-aspek kepuasan kerja apa saja yang membuat perawat puas ataupun tidak puas terhadap pekerjaannya, sehingga perawat akan menampilkan performa yang lebih baik dalam pelayanannya.

2) Bagi Rumah Sakit

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan rumah sakit dalam usaha meningkatkan kepuasan kerja berdasarkan aspek-aspek kepuasan kerja apa saja yang membuat perawatnya puas ataupun tidak puas terhadap pekerjaannya. Selain itu, dapat membantu rumah sakit untuk memulai perubahan strategi dalam meningkatkan kepuasan kerja berdasarkan *service climate* yang dirasakan para perawatnya.

1.5. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan uraian singkat mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori dari variabel yang mendasari penelitian, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan identifikasi variabel penelitian, definisi konseptual dan definisi operasional, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, uji coba alat ukur, prosedur pelaksanaan penelitian, metode analisis data, lokasi penelitian, dan jadwal penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai uraian singkat hasil dari penelitian, yaitu uji normalitas, uji linieritas, analisis regresi, analisis deskriptif dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dan juga saran terkait hasil penelitian maupun untuk peneliti berikutnya.

